经调解后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号：OMB 2004/4233

房屋署 — 单位翻新津贴 — 职员态度欠佳，以及延误发放公屋单位翻新津贴

投诉人在二零零四年七月初获编配租住公屋单位，随即通知房屋署她选择领取特惠津贴，自行翻新单位。七月下旬，投诉人致电房屋署辖下分区租约事务管理处一名职员，要求早些入住单位，但该名职员拒绝提供协助。

2. 投诉人其后在七月底入住单位，并先后多次致电屋村物业管理公司，查询翻新津贴的发放日期，但一直不得要领。到十一月初，物业管理公司才告诉她房屋署的职员忘记了跟进她的问题，要她再多等两个月。

3. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，投诉人及房屋署均表示同意。

4. 在调解会议上，房屋署代表表示，由于事涉职员刚调往有关屋村，尚未熟悉村务，并非故意拖延。另一方面，物业管理公司职员于接到投诉人的电话后又忘记通知署方，令事情一再延误。署方已提醒职员要注重礼貌和尽力协助屋村住户，同时指示物业管理公司要改善服务水平。房屋署代表并向投诉人致歉。

5. 双方签署了调解协议。投诉人同意撤销对房屋署的投诉，而房屋署代表亦即时把翻新津贴交给投诉人。

学生资助办事处

个案编号：OMB 2004/1185

学生资助办事处 — 资助津贴申请 — 延误处理一宗「本地专上学生资助计划」的资助申请

投诉人是本地某大学的全日制学生，他根据二零零三至零四年度「本地专上学生资助计划」向学生资助办事处（「办事处」）申请资助。他指称，负责处理他的申请的办事处职员故意刁难，要求他家中各人提供详尽的财务资料，因而到二零零四年四月仍未批准他的申请。此外，该名职员的态度十分恶劣。

2. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并获得双方同意。

3. 在调解会议上，办事处的代表向投诉人说明处理资助申请个案的一般审批政策和程序，亦解释了需要较长时间处理这宗个案的原因。投诉人亦藉此机会澄清办事处所提出的疑问。

4. 双方经坦诚交换意见后达成协议。投诉人同意尽快提交所需补充资料，而办事处的代表承诺在收妥资料后，会加快处理投诉人的申请。办事处亦就该处职员态度欠佳一事，向投诉人及其家人致歉。

学生资助办事处

个案编号：OMB 2004/3414

学生资助办事处 — 资助津贴申请 — 错误批准投诉人为儿子申请的学生资助津贴，而在一年之后向她讨回，令投诉人一家深受困扰

投诉人于二零零三年五月向学生资助办事处（「办事处」）为两名儿子申请学生资助津贴，其后获通知符合资格领取各项津贴，包括学费半费减免。津贴款项于同年十二月经银行自动转帐存入投诉人户口。然而，投诉人在二零零四年八月收到办事处电话，通知她由于办事处错误批准她的申请，所以要讨回过去一年发放给她儿子的资助津贴。办事处同时向她发出缴款通知单，并致电其儿子就读的学校，通知校方讨回学费。

2. 投诉人认为她已经尽了申请人的责任，诚实无讹地填报所有申请资料。可是，由于办事处的错误，令他们一家深受困扰，经济失去预算。他们一家人的诚信因此受到质疑，两名儿子的自尊亦受损害，无法面对校内同学。她于是向本署投诉，并要求办事处发出函件，承认处事失当，以及处分该名职员。

3. 由于这宗个案并不涉及行政制度上的失当，本署建议以调解方式处理，并获得双方同意。

4. 投诉人由其丈夫代表出席调解会议。他详述了是次错误对其家庭造成的困扰，并对办事处没有正式函件解释及道歉表示不满。办事处的代表亦详细说明一般处理有关学生资助申请的程序和审批准则，交代了导致误批学费减免、书簿津贴和学生车船津贴予投诉人的两名儿子的原因，并且就事件对投诉人一家所造成的困扰表示歉意。办事处的代表更即时把一封说明该处立场的函件交给投诉人的丈夫，请他代为转交。另一方面，投诉人的丈夫亦批评办事处要求还款的安排欠妥善，并认为办事处应另函通知其儿子的学校，以澄清事件。

5. 双方于坦诚交换意见后，签署了调解协议。办事处承诺会尽快以书面向学校解释情况，并把信件的副本送交投诉人。办事处并会检讨现时处理资助津贴申请的程序，防止再次出错。投诉人同意撤销对办事处的投诉，而办事处亦表示会因应投诉人的家庭状况，考虑接受她以分期付款方式偿还误批予她儿子的款项。调解会议后，办事处亦主动就还款的安排提出建议，供投诉人考虑。